

**INOVASI PELAYANAN PT. POS INDONESIA DI ERA  
E-COMMERCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
JASA PENGIRIMAN YANG BERDAYA SAING**

**(Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata -I Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**ILIYIN NASHUCHA**

**NBI : 1111408603**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**



**INOVASI PELAYANAN PT. POS INDONESIA DI ERA  
E-COMMERCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
JASA PENGIRIMAN YANG BERDAYA SAING**

**(Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**ILIYIN NASHUCHA**  
**NBI : 1111408603**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ILIYIN NASHUCHA  
NBI : 1111408603  
JUDUL SKRIPSI : INOVASI PELAYANAN PT. POS INDONESIA DI ERA  
*E-COMMERCE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
JASA PENGIRIMAN YANG BERDAYA SAING (Studi  
Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)

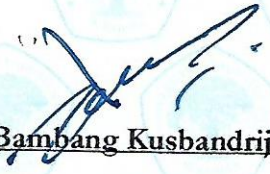
Surabaya, 1 Agustus 2018

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui  
Dosen Pembimbing



Dr. Endro Tjahjono, MM



Dr. Bambang Kusbandrijo, MS



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

**06 AUG 2018**

Dewan Penguji

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

Ketua

2. Drs. H.M. Kendry Widiyanto, M.Si

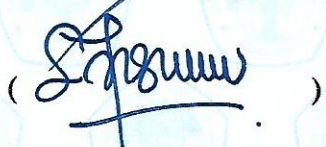
Anggota

3. Dra. Endang Indartuti, MS

Anggota

()

()

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Iliyin Nashucha

NPM : 1111408603

Program Studi : Administrasi Publik

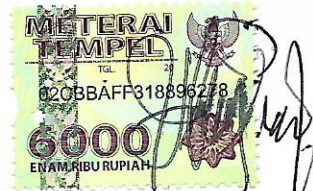
Judul : Inovasi Pelayanan PT. Pos Indonesia Di Era *E-Commerce*  
Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pengiriman Yang Berdaya  
Saing (Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 1 Agustus 2018  
Yang membuat Pernyataan,



( Iliyin Nashucha )



**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : ILIYIN NASHUCHA

Nomor Mahasiswa : 1111408603

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada  
Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

Inovasi Pelayanan Pt. Pos Indonesia Di Era E-commerce  
Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pengiriman Yang  
Berdaya Saing (Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 10 Oktober 2018

Yang menyatakan

  
( iliytn Nashucha )

## MOTTO

*“Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana yakin bahwa setiap masalah pasti ada solusinya”*

*“Milikilah banyak teman dengan begitu kamu akan punya banyak kebahagiaan, banyak ilmu, punya banyak bantuan dan jalan mu pun lapang. Banyak teman banyak rejeki”*

*“Kesuksesan dan kebahagiaan diawali dengan berpikir positif”*

## **PERSEMBAHAN**

*Dengan menyebut nama Allah SWT...*

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada :*

*Ayah dan Ibu, tercinta yang selalu memberikan yang terbaik  
untukku*

*Terimakasih atas segala cinta, dukungan, pengorbanan,  
kesabaran, keikhlasan, dan do'a*

*Dalam menanti keberhasilanku*

*Keluarga besar yang senantiasa memberikan dorongan  
kepadaku*

*Seseorang yang kucintai dan kusayangi*

*Teman, Sahabatku, Adik, dan Kakak Tingkatku, Yang Selalu  
memberi warna dalam hidupku terimakasih atas bantuan, doa,  
nasehat, hiburan dan semangat*

*Angkatanku (2014)*

*Lebih dari sekedar teman angkatan yang senasip seperjuangan  
terimakasih atas solidaritas dan selalu ada disaat tersulit  
maupun disaat bahagia*

*Para Pendidik dan Almamater tercinta...*



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim,

Puji syukur Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya.

Skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan PT. Pos Indonesia Di Era E-commerce Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pengiriman Yang Berdaya Saing (Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)”** ini disusun guna melengkapi tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S,AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril, materil maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT yang telah menciptakan seluruh semesta. Syukur selalu kupersembahkan atas limpahan rahmat dan karunia Nya.
2. Kedua Orang Tua tercinta Ayah Soegihartono dan Ibu Indahyani yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang, doa dan dukungan serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang selalu memberikan arahan serta kemudahan dalam perkuliahan maupun penyelesaian Skripsi.

4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, Ms selaku pembimbing utama sekaligus dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan yang selalu sabar untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.si dan ibu Dra. Endang Indartuti, Ms selaku Dosen Penguji terimakasih atas waktu, masukan kritik dan saran maupun kemudahan yang diberikan dalam proses ujian skripsi.
7. Seluruh Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas ilmu yang telah diberikan dan Staff Tata Usaha yang telah memberi bantuan kepada penulis.
8. Bapak WK Dibangarna Pandjaitan Selaku Manajer Pengembangan Mutu Kantor Pos Kebonrojo Surabaya yang telah meluangkan waktunya dan banyak membantu untuk membimbing, mengenalkan bagian-bagian dari kantor pos, memberi masukan selama peneliti melakukan observasi.
9. Bapak Hadi Sispratiwang Sari selaku Manager Pelayanan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan membimbing sehingga terselesainya skripsi ini.
10. Bapak Mico Hendra Putra dan bapak Sony Sunyoto selaku bagian pemasaran dan pengembangan outlet yang telah bersedia memberikan informasi dan waktu untuk wawancara.
11. Mas Muhammad Anzaldy Santoso, ST selaku patner pemburu dolar yang saat ini menjadi pegawai PT Pos Indonesia yang telah membantu penulis dalam perizinan.
12. Mbak Ike bagian SDM, mas Tomy bagian mas Hendra, mas Tirta bagian puri selaku bagian puri, pak rudi satpam selaku Pegawai Kantor Pos Kebonrojo Surabaya dan seluruh pegawai PT. Pos Indonesia yang sangat banyak membantu selama melakukan penelitian.



13. Yang tercinta Alfian Herlanda Afiesta, ST telah memberikan energi positif, menghiiasi hari-hari penulis yang selalu sabar setia menemani serta tidak pernah mengeluh untuk memberi bantuan tenaga, pikiran, materi dan semangat maupun pengorbanan. Semoga kita bisa menggapai impian kita yang selalu kita rencanakan.
14. Senior dan Adik-adik HIMANATA (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) yang telah berkesan mewarna dan selamat melanjutkan roda kepengurusan.
15. Teman-teman Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Tari yang telah memberi kesan dan pengalaman selama penulis menjadi mahasiswa UNTAG Surabaya di dalam satu wadah/organisasi yang mempunyai kesamaan hoby dan bakat dari latihan rutin, mengikuti lomba-lomba hingga penyelenggaraan event, yang menjadi teman sekaligus keluarga yang luar biasa sejak maba.
16. Family Kuliah Kerja Nyata (KKN) Mayangan yang saling memberikan dukungan, serta memberi bantuan teknis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
17. Ummi, Riva, Fifi, Laila, Arum, Daus terimakasih atas bantuan, dukungan dan siap menjadi pendengar keluh kesah penulis selama perkuliahan.
18. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2014 atas kebersamaannya selama studi.
19. Teman-teman bimbingan pejuang skripsi, Rima, Yona, Erick, Elga yang telah saling membantu, bertukar pikiran dan bimbingan bersama.
20. Keluarga besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas segala yang sudah diberikan kepada penulis.
21. Sahabat tercinta Eni Fatmawati, Nurshiha Fariza, Dian Cahya Ningtyas, Hanifah Purwaningsih, Shella Febri Lia yang telah memberikan doa, semangat dan perhatian.
22. Teman-teman pemburu dolar yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

23. Seluruh narasumber Yessy Widyantari, Susi Lutfiana, Bapak Adi, Ibu Anggi yang terlibat dalam penelitian dan telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam wawancara.
24. Dr.Marina Rimadhani,Spkk dokter cantik yang telah berusaha mengobati penulis sehingga dapat sembuh sebelum sidang skripsi.
25. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan kita. Amin..

Surabaya, 27 Agustus 2018

Penulis  
Iliyin Nashucha



**SERVICE INNOVATION PT. POS INDONESIA IN E-COMMERCE  
FOR IMPROVING THE QUALITY OF DELIVERY SERVICES  
COMPETITIVE**

(Study at Kebonrojo Surabaya Post Office 60000)

**Iliyin Nashucha**

Public Administration, Faculty of Social and Political Science,  
University of 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: [inashucha@gmail.com](mailto:inashucha@gmail.com)

**ABSTRACT**

On the time of development and technology, there are now many activities carried out by the community that are instantaneous due to the limited time and busyness of individuals. Based on this, it is possible for everyone to buy and sell online or what is called e-commerce, so that shipping services are also needed.

PT. Pos Indonesia as a State-Owned Enterprise (BUMN) engaged in courier services, logistics, and financial transactions is required to continue to provide innovation services to improve the quality of services to meet the needs of the community to remain in great demand by the emergence of private shipping companies.

The purpose of this study is to see innovation in improving the quality of service. In this study using a descriptive method of qualitative approach. The theory used in this study is the KEPMENPAN Standard Public Service No.63 of 2004 and innovation theory according to Radenakers (2005) about process innovation.

The results of the research show that the quality of PT Pos Indonesia has been good but it needs improvement, the innovation made by PT Pos Indonesia in facing competitiveness has advantages and profit. The advice that can be given is the need to create a brand image and expand promotion.

Keywords: PT Pos Innovation, e-commerce, Service Quality, Public Services

**INOVASI PELAYANAN PT. POS INDONESIA  
DI ERA *E-COMMERCE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
JASA PENGIRIMAN YANG BERDAYA SAING  
(Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)**

Oleh :

**Iiyin Nashucha**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: [inashucha@gmail.com](mailto:inashucha@gmail.com)

**ABSTRAK**

Dalam era perkembangan jaman dan teknologi kini banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat yang serba instan karena keterbatasan waktu dan kesibukan pada individu. Dengan berdasarkan hal tersebut memungkinkan setiap orang melakukan jual beli *online* atau yang disebut dengan *e-commerce* maka juga diperlukannya jasa pengiriman.

PT. Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan dituntut untuk terus memberikan inovasi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tetap banyak diminati masyarakat dengan munculnya perusahaan pengiriman swasta.

Tujuan penelitian ini melihat inovasi dalam peningkatan kualitas jasa pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Standar Pelayanan Publik KEPMENPAN No.63 Tahun 2004 dan teori inovasi menurut radenakers (2005) tentang inovasi proses.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas PT Pos Indonesia sudah baik namun perlu adanya peningkatan, inovasi yang dibuat oleh PT Pos Indonesia dalam menghadapi daya saing memiliki kelebihan dan keuntungan. Adapun saran yang dapat diberikan adalah perlunya menciptakan *brand image* dan perluasan promosi.

Kata Kunci : Inovasi PT Pos, *e-commerce*, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil Penelitian terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	28
2.2.1 <i>New Public Management</i> (NPM).....	28
2.2.1.1 Karakteristik <i>New Public Management</i> (NPM).....	29
2.2.1.2 Orientasi <i>New Public Management</i> (NPM) .....	31
2.2.2 Inovasi Pelayanan .....	32
2.2.2.1 Pengertian Inovasi.....	32
2.2.2.2 Katagori Inovasi.....	35
2.2.2.3 Tipologi Inovasi.....	35
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	37

2.2.3.1	Definisi Pelayanan Publik.....	38
2.2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan Publik yang Ideal .....	41
2.2.3.3	Kepuasan Pelanggan .....	44
2.3	Kerangka Dasar Pemikiran .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tipe Penelitian .....	49
3.2	Peran Peneliti .....	49
3.3	Lokasi Penelitian .....	50
3.4	Sumber data dan Teknis Pengumpulan Data .....	50
3.5	Teknis Analisis Dta.....	52
3.6	Keabsahan Data .....	54
3.7	Fokus Penelitian.....	57
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>		
4.1	Sejarah Perusahaan PT. Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya .....	58
4.2	Profil Perusahaan .....	59
4.3	Kantor Pos Kebonrojo Surabaya.....	63
4.4	Visi, Misi, Tagline dan Kredo .....	63
4.5	Bentuk dan Makna Logo.....	64
4.6	Struktur Organisasi .....	67
4.7	Job Description .....	68
4.8	Produk dan Layanan .....	71
4.9	Agan Pos.....	78
<b>BAB V PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Penyajian Data .....	85
5.1.1	Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)...	85
5.1.1.1	Prosedur pelayanan .....	85
5.1.1.2	Waktu penyelesaian .....	86
5.1.1.3	Biaya Pelayanan.....	88
5.1.1.4	Produk Pelayanan .....	89

5.1.1.5 Sarana dan Prasarana .....	90
5.1.1.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	92
5.1.2 Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas .....	92
5.1.2.1 O-ranger .....	94
5.1.2.2 Mobile Postal Service .....	98
5.1.2.3 M- Pospay .....	99
5.1.2.4 Pos Order Number .....	100
5.2 Pembahasan .....	102
5.2.1 Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)...	102
5.2.1.1 Prosedur pelayanan .....	102
5.2.1.2 Waktu penyelesaian .....	103
5.2.1.3 Biaya Pelayanan.....	103
5.2.1.4 Produk Pelayanan .....	104
5.2.1.5 Sarana dan Prasarana .....	105
5.2.1.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	105
5.2.2 Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas .....	106
5.2.2.1 O-ranger .....	107
5.2.2.2 Mobile Postal Service .....	108
5.2.2.3 M- Pospay .....	109
5.2.2.4 Pos Order Number .....	110

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	112
6.2 Saran .....	113

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Tipologi Inovasi Sektor Publik .....	36
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Dasar Pemikiran .....	48
<b>Gambar 3.1</b> Model Teknik Analisis Data .....	54
<b>Gambar 4.1</b> Bukti Peninggalan Sejarah Kantor Pos .....	58
<b>Gambar 4.2</b> Kantor Pos Kebonrojo Surabaya .....	63
<b>Gambar 4.3</b> Logo Pos Indonesia .....	64
<b>Gambar 4.4</b> Struktur Organisasi Kantor Pos Kebonrojo Surabaya .....	67
<b>Gambar 5.1</b> Ruang Tunggu Kantor Pos Kebonrojo Surabaya .....	91
<b>Gambar 5.2</b> Tampilan Web O-ranger .....	95
<b>Gambar 5.3</b> Kegiatan O-ranger .....	95
<b>Gambar 5.4</b> Mobile Postal Service .....	98
<b>Gambar 5.5</b> Tampilan Aplikasi M-PosPay .....	99
<b>Gambar 5.6</b> Langkah-langkah Cetak Pos Order Number .....	100



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> <i>Critical Review</i> .....	12
<b>Tabel 2.2</b> Tipologi Inovasi dan karakteristik .....	36
<b>Tabel 3.1</b> Daftar Narasumber/informan .....	52
<b>Tabel 4.1</b> Besaran Imbal Jasa Agen Pos .....	81
<b>Tabel 5.1</b> Bentuk Inovasi Kantor Pos Kebonrojo Surabaya .....	94
<b>Tabel 5.2</b> Rekap Pendapatan O-ranger .....	97
<b>Tabel 5.3</b> Rekap Pendapatan Kantor Pos Cabang Bulan Mei 2018.....	97

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Indikator Pedoman Wawancara
- Lampiran 2** Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3** Surat Persetujuan Ijin Penelitian Dari Perusahaan
- Lampiran 4** Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 5** Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia Tentang Imbal Jasa Layanan Produk Pos di AgenPos
- Lampiran 6a** Rekap Pendapatan O-ranger Sales Surabaya Bulan April 2018
- Lampiran 6b** Rekap Pendapatan O-ranger Sales Surabaya Bulan Mei 2018
- Lampiran 6c** Rekap Pendapatan O-ranger Sales Surabaya Bulan Juni 2018
- Lampiran 7** Foto Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 8** Berita “Siasat Perusahaan Ekspedisi Lokal Bersaing di Era E-commerce”
- Lampiran 9** Berita “PT Pos Indonesia Perluas Jaringan Bisnis”
- Lampiran 10** Berita “Genjot Pendapatan, PT Pos Indonesia Gagah Tiga Inovasi
- Lampiran 11** Berita “Pos Indonesia Terus Kembangkan Teknologi e-Commerce”
- Lampiran 12** Berita “Gandeng e-Commerce PT Pos Indonesia Terdongkrak”
- Lampiran 13** Berita “Kolaborasi Pos Indonesia dan Shoppe Guna Menciptakan Indonesia yang Kokoh”
- Lampiran 14** Berita “Tingkatkan Kekuatan Jaringan Lazada Indonesia Gandeng Pos Indonesia”
- Lampiran 15** Berita “Blibli.com Gandeng Pos Indonesia Untuk Bersama Jangkau Pasar Lebih Luas”
- Lampiran 16** Perintah Revisi
- Lampiran 17** Hasil Turnitin